
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		
	Fecha: 2022	Rev. 3	Pág. 1 de 10

TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Elaborado por: Pedro Blanco Díaz JEFE DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Fecha: 2022 Firma	Revisado por: Antonio Merayo Sánchez SUBDIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE RECURSOS Y ORGANIZACIÓN Fecha: 2022 Firma	Aprobado por: Aurora Diz Monje SUBDIRECTOR GENERAL DE RECURSOS Y ORGANIZACIÓN Fecha: 2022 Firma
---	---	--

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 2 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

INDICE

INTRODUCCIÓN

CONCEPTO Y OBJETO

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: METODOLOGÍA.

- Análisis inicial de los riesgos existentes.
- Diseño e implantación de una Metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo. Diagnóstico de la situación.


ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.

- Actuaciones previas a la situación de riesgo.
- Actuaciones durante la situación de riesgo:
- Actuaciones tras la situación de riesgo:
 1. Atención y apoyo a la persona agredida
 2. Comunicación del incidente/accidente
 3. Denuncia ante el órgano competente y asesoramiento a la víctima
 4. Registro de incidentes/accidentes por violencia en el SPEE.

ANEXOS

- Anexo I
- Anexo II
- Anexo III
- Anexo IV



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 3 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

INTRODUCCIÓN

La violencia en el puesto de trabajo es un hecho que sufren los trabajadores del Servicio Público de Empleo Estatal (en adelante SEPE), especialmente en las Oficinas de Empleo y Prestaciones.

Según la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (año 2010), un 2,2% de los trabajadores españoles en activo refirieron haber sido sometidos a acoso/intimidación en el trabajo en los últimos doce meses y un 1% haber sufrido violencia física. (desactualizado)

Teniendo presente la última Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (año 2015) en España se hace constar que el trabajo implica tratar con clientes enfadados casi siempre en un 21%, y en relación a la pregunta ¿cree que su trabajo afecta en su salud? el 38% indicó que principalmente de forma negativa.

<https://www.eurofound.europa.eu/es/data/european-working-conditions-survey>

Asimismo, en la sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo en la figura 47, tabla relativa sobre el entorno social en el trabajo en la que se incluye la exposición a la violencia física entre otros aspectos recogidos en el entorno social la media de la UE 28 es por debajo del 80%, sin embargo, España se encuentra en dicha tabla por encima del porcentaje enunciado.


En el ámbito del SEPE, la ciudadanía que acuden a las Oficinas de Empleo y Prestaciones, están sujetos a unos derechos y deberes entre los que se encuentran el uso adecuado de los servicios en un ambiente de respeto hacia los profesionales y de confianza en su buen hacer. Este respeto a las personas es uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta la actividad del SEPE.

Sin embargo, en ocasiones se producen comportamientos violentos de las personas usuarias, sus familiares o acompañantes, que se pueden manifestar en forma de agresión verbal o física hacia los profesionales, así como al mobiliario y las instalaciones.

El SEPE, en respuesta a este problema y en cumplimiento de su deber de garantizar la seguridad y salud de todo el personal en su prestación de servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo, implantó un "Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Violencia" y un Registro de Agresiones de forma anual y sectorizada por provincias y ciudades autónomas.

Este nuevo protocolo nace como consecuencia de la publicación de la *Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por*



 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 4 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

la que se aprueba "Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella", que establece un modelo común de actuación en su ámbito de aplicación,

CONCEPTO Y OBJETO

La Organización Mundial de la Salud adopta en su Informe Mundial de 2002 sobre Violencia y Salud, la definición de Violencia Ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que colocan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la Nota Técnica de Prevención nº 489, plantea que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir...) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y de forma acosadora.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes.

La violencia en el lugar de trabajo se puede dividir en tres tipos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:


Violencia tipo 1: No existe relación legítima laboral de trato con la víctima ~~laboral~~, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan a cabo las acciones violentas y la víctima. Ejemplo: un robo o atraco.

Violencia tipo 2: Existe relación entre el autor causante del acto violento y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al usuario, seguridad pública.

Violencia tipo 3: Existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor y su víctima: familiar, colegas o jefes.

La violencia en función de la relación entre el agresor y el trabajador agredido se considera de origen externo, en los tipos 1 y 2 anteriormente señalados, y de origen interno, en el tipo 3.



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 5 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		


El objeto de este **Protocolo** es **establecer el modelo de actuación** y un **sistema de garantías y apoyos** suficientes para los trabajadores expuestos a la violencia externa tipo 2, es decir, la ejercida por terceros –normalmente usuarios de los servicios– a los empleados públicos durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero tengan a éste como motivo.

Se considerarán los siguientes **TIPOS DE AGRESIONES**:

- **Agresión física:** Puede distinguirse entre:
 - ✓ **Coacciones:** de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.
 - ✓ **Lesiones:** suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos. Podrían ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad. Sólo son perseguibles mediante denuncia de la persona agraviada en los siguientes supuestos:
 - Lesiones que no requieran tratamiento médico o quirúrgico (art. 147.2 C.P.).
 - Cuando se golpear o maltratare de obra a otro sin causarle lesión (art. 147.3 C.P.).

- **Agresión verbal:** Este tipo de agresión comprende:
 - ✓ **Insultos, palabras groseras o injurias,** concepto este último que implica la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Pueden constituir delito de injurias si son graves. Si fueran leves quedarían al margen del ámbito penal, por tratarse de ofensas de carácter privado cuya reparación puede exigirse en la vía jurisdiccional civil o mediante los actos de conciliación.
 - ✓ **Amenazas:** suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
 - ✓ **Calumnias:** significa la imputación a alguien de un delito, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Están tipificadas como delito por el Código Penal.



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		
	Fecha:	Rev. 3	Pág. 6 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

Las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo tendrán la consideración de Incidente /Accidente de Trabajo o Accidente en Acto de Servicio, según el régimen de Seguridad Social a que pertenezca.

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: METODOLOGÍA

Análisis inicial de los riesgos existentes

La evaluación de riesgos es la base para una gestión activa de la Seguridad y la Salud en el trabajo. De hecho, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, que traspone la Directiva Marco 89/391/CEE, establece como una obligación del empresario planificar la acción preventiva a partir de una evaluación inicial de riesgos.

La primera etapa del proceso de evaluación de riesgos es el Análisis del Riesgo.

En el ámbito del SEPE, bajo la coordinación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL), se ha realizado la labor de identificación de los riesgos relacionados con cada puesto o actividad.


Una fuente importante de información han sido los empleados públicos, en concreto aquellos que desarrollan trabajos con especial riesgo (trabajo con público), así como los Delegados de Prevención de Riesgos Laborales.

Desprendida de dicha evaluación de riesgos, y mas concretamente en el plano psicosocial, se contempla el riesgo de violencia externa en la atención a personas usuarias del SEPE. Este riesgo aparece en los puestos de personal de Oficinas de prestaciones que tiene aparejado atención al público, y para cumplir con el artículo 16 de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, el SEPE debe implementar medidas preventivas para reducir y controlar estos riesgos, ya que es un riesgo que no es posible eliminar.

Diseño e implantación de una Metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo. Diagnóstico de la situación

En el ámbito del SEPE la implantación de un Sistema de notificación de incidentes/accidentes por violencia en el trabajo mediante la cumplimentación por el trabajador del Modelo de registro de incidentes/accidentes por violencia en el trabajo, de un Sistema de Registro de Agresiones y elaboración de Informes periódicos, se realizó en el año 2010. Anualmente, se reciben los registros de los incidentes de violencia ocurridos en el trabajo cuando los mismos se producen, animando a la comunicación de los mismos.



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 7 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

Esta información ha permitido establecer un nivel del problema más ajustado a la realidad, identificando los trabajos que presentan un especial riesgo, características comunes, causas, etc. e implantar medidas preventivas y de actuación ante las situaciones de violencia. Teniendo presente que desde la crisis sanitaria mundial SARS-CoV-2 ocurrida, el personal de este organismo y principalmente aquellos que prestan servicios en las oficinas de prestaciones han estado sometidos también a un nuevo tipo de factor de riesgo psicosocial, potenciado por la comunicación de los usuarios con la Administración a través de medios telemáticos. Este tipo de violencia verbal se ha instaurado en la relación del personal del SEPE con las personas usuarias de sus servicios y tiene unas características ligeramente distintas a la violencia presencial. Es lo que podríamos definir como “violencia telemática” y podemos consultar al respecto la nota informativa sobre violencia telemática (Ver Anexo I).

ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO

1. Evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo.
2. Planificación preventiva de los riesgos, con especial atención a las medidas relativas al entorno y al procedimiento de trabajo.
3. Medidas de seguridad adecuadas.
4. Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias. (Ver Anexo II)
5. Informar y formar adecuadamente al personal sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
6. Formación específica al personal sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo, gestión de conflictos y técnicas de asertividad.
7. Revisión del cuadro de citas previas. De cara a analizar personas reincidentes que vayan a acudir de nuevo a la Oficina y ponerlo en conocimiento del responsable de la oficina del Servicio Autónomo de Empleo y el personal de seguridad.
8. Limitar, si es posible, la atención personalizada de la persona usuaria. Salvo excepciones justificadas, es recomendable limitar la atención solo a la persona solicitante de la cita, de cara a evitar al acompañante, que en muchas ocasiones es totalmente contraproducente, y garantizar la confidencialidad e intimidad del resto de usuarios.
9. Solicitar por parte de la Dirección Provincial la colaboración con la Subdelegación del Gobierno como máximo responsable de garantizar la seguridad ciudadana y de los espacios públicos. Establecer procedimientos de

CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e


DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 8 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

comunicación y colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado e instar a la Comunidad Autónoma a participar en estas actuaciones coordinadas, para fomentar la prevención de agresiones e incidentes de violencia en las Oficinas, y solicitar colaboración expresa en ciertas ocasiones (casos reincidentes, día de cobro...).


ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Detectada una situación de riesgo, la persona empleada perteneciente al SEPE debe estar informado sobre cómo actuar:

1. Mantener la calma y tratar de contener la situación.

No responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.

2. Solicitar ayuda inmediata.

Si percibe un posible riesgo, en cada ordenador de las Oficinas de Prestaciones del SEPE estará cargado el programa "SOS" (icono ). El objetivo de este programa es lanzar un aviso a los compañeros y compañeras de la oficina indicando una posible situación de peligro.


El aviso se activa pulsando la combinación de teclas "Ctrl+F9". Cuando se pulsa la combinación de teclas:

- En cada uno de los ordenadores de la oficina que estén encendidos aparece una pantalla emergente con el código y nombre del compañero o compañera que ha iniciado el aviso y un botón de "Aceptar".
- Una vez lanzado el aviso, si nadie pulsa el botón "Aceptar" en 20 segundos, se genera un segundo aviso a los ordenadores del personal de la Dirección Provincial (DP) que ha sido habilitado para la recepción de alarmas, el cual iniciará el procedimiento de atención de alarmas implantado en esa DP.

El director/a o cualquier compañero/a de la oficina asistirá a la persona que ha iniciado el aviso, alertará al vigilante de seguridad y, si fuera preciso, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al Servicio de Emergencias para que se personen en el Centro (112).

En la medida de lo posible, y usando el sistema de cita previa, tener identificado al responsable de la agresión.



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 9 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

1. Atención y apoyo a la persona agredida

En caso de agresión con lesiones, solicitar ayuda externa llamando al teléfono de emergencias 112 o acompañar a la persona agredida al Servicio de Urgencias más cercano, donde recibirá tratamiento y se le emitirá el correspondiente informe médico o parte de lesiones (documento que constituye una prueba pericial).

Se facilitará la asistencia sanitaria necesaria, así como la atención psicológica e incluirá medidas preventivas de las secuelas y de soporte emocional a la víctima para afrontar la situación. Asimismo, posteriormente se facilitará su rehabilitación y reincorporación a su trabajo mediante vigilancia de la salud y adaptación de puesto de trabajo si fuera necesario.

La atención médica y apoyo psicológico si lo precisa, correspondería a:

- Personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social: centros médicos del Servicio Público de Salud.
- Personal afiliado al Régimen General de MUFACE: los centros sanitarios que correspondan.

Es imprescindible la implicación directa del superior jerárquico, además del apoyo a la víctima ante cualquier trámite por parte de los distintos estamentos implicados.


2. Comunicación del incidente/accidente

Es obligatoria la notificación del incidente/accidente por parte del responsable directo de la persona que ha sufrido la agresión, dentro de las 24 horas inmediatamente posteriores.

Para ello se cumplimentará el *Modelo de comunicación de incidentes/accidentes por violencia* (Ver Anexo III), que se remitirá por correo electrónico al Director/a Provincial, al Empleado Público Designado (EPD) en el ámbito de la DP y al SPRL.

Por parte de la Unidad de Personal se recabará toda la información posible: atestado policial, informe del servicio de vigilancia, partes médicos, si existieran, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés y se dará traslado al EPD para su posterior remisión al SPRL.



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	Fecha:	Rev. 3 Pág. 10 de 10
TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO		

3. Denuncia ante el órgano competente y asesoramiento a la víctima

La persona empleada pública agredida podrá dirigirse a la empresa aseguradora de la defensa jurídica de los empleados públicos del SEPE para solicitar asesoramiento jurídico gratuito y reclamación y defensa de sus derechos en las condiciones que se fijan en la citada póliza de seguro. En la intranet puede encontrar unas instrucciones de funcionamiento de la póliza, donde encontrará información práctica (Ver Anexo IV)

Si el trabajador/a agredido/a decidiese presentar denuncia por la agresión sufrida ante el Juzgado o la autoridad policial competente, el afectado será acompañado por el Director Provincial o en caso de vacante, ausencia o enfermedad, de éste, por el Subdirector Provincial que le sustituyese o persona en quien delegue.

La Administración podrá actuar como denunciante en todas aquellas agresiones en las que el marco jurídico le habilite para ello.

Se adjuntan:

- . Anexo I: Nota informativa sobre violencia telemática y ciberacoso.
- . Anexo II: Recomendaciones de actuación al personal
- . Anexo III: Modelo de comunicación de incidentes/accidentes por violencia.
- . Anexo IV: Instrucciones de funcionamiento de la póliza.

4. Registro de incidentes/accidentes por violencia en el SEPE

EL SPRL del SEPE mantendrá un Registro de agresiones contra los trabajadores de dicho organismo.

Además, el SPRL deberá investigar todos los accidentes de trabajo o accidentes en acto de servicio. Para ello el EPD cumplimentará la hoja de comunicación y la remitirá al SPRL.

El SPRL informará a los/las Delegados/as de Prevención de Riesgos Laborales y secciones sindicales acreditadas en la provincia y anualmente elaborará un informe de todas las agresiones sufridas por las personas empleadas en el SEPE en el ejercicio de sus funciones con los datos desagregados por sexo.



ANEXO I: NOTA INFORMATIVA VIOLENCIA TELEMÁTICA. CIBERACOSO.

El desarrollo de Internet y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha conllevado la aparición de diversas formas de violencia, propiciadas por la extensión y el uso intensivo de dispositivos móviles e Internet, redes sociales y servicios como los de mensajería instantánea o de geolocalización. En el ámbito laboral también se producen y reproducen estas formas de violencia digital o telemática.

Este tipo de violencia verbal tiene distintas características a la violencia del trabajo en atención a usuarios tradicional, y nos confiere una serie de nuevos factores psicosociales que hay que tener en cuenta a la hora de valorar qué tipo de riesgos puede sufrir nuestro personal. Esta violencia telemática en su máximo exponente nos podría llevar incluso a una situación de ciberacoso.

El presente documento elaborado conjuntamente con la Subdirección de Relaciones Institucionales y Asistencia Jurídica contiene recomendaciones dirigidas a evitar y combatir los comportamientos citados que se produzcan en el ámbito digital, especialmente a través del uso de datos personales en conductas constitutivas de acoso (ciberacoso o acoso digital):

- 1. Compromiso del SEPE frente al ciberacoso.** La entidad adquiere con este documento el compromiso de prevenir, sensibilizar y actuar en los supuestos que tenga conocimiento de ciberacoso.
- 2. Definición de conductas constitutivas de acoso.** Son conductas constitutivas de acoso a través de un tratamiento ilícito de datos personales:
 - Difusión de datos personales de las personas trabajadoras.
 - La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de los trabajadores.
 - La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que tenga por objeto menoscabar la dignidad de un trabajador.
 - La publicación o difusión de comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de un trabajador en redes de mensajería instantánea o redes.
 - La difusión de insultos o de rumores falsos empleando redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- 3. Medidas contra el ciberacoso.**
 - Comunicación del incidente
 - Colaboración con las autoridades competentes para la erradicación de estas situaciones: la AEPD, las FCSE, las autoridades judiciales.
 - Responsabilidad en materia de protección de datos.
 - Formación y sensibilización en materia de ciberacoso y violencia digital.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba



ANEXO II: RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN AL PERSONAL

Una de las medidas contempladas en el Protocolo de actuación frente a la violencia externa consiste en proporcionar información útil al personal sobre recomendaciones de actuación ante potenciales incidentes de violencia, de forma previa o durante el incidente, de cara a obtener el mayor número de recursos posibles para gestionar este tipo de situaciones, junto con el resto de medidas tanto previa, durante y a posteriori del incidente que se comprenden en el protocolo, así cabe recomendar:

- En primer lugar, cabe destacar la importancia de impulsar procesos de trabajo conjuntos entre el SEPE y la Administración Autonómica correspondiente, y a todos los niveles. La actuación coordinada es mas efectiva y completa y debe promoverse una actuación homogénea por parte de todos los actores de la oficina; director/a del SEPE, director/a de la Comunidad Autónoma, personal de seguridad...
- Revisión del cuadro de citas previas. De cara a analizar personas reincidentes que vayan a acudir de nuevo a la Oficina y ponerlo en conocimiento del responsable de la oficina del Servicio Autonómico de Empleo y el personal de seguridad.

Es recomendable que sea atendido por el responsable de la oficina o como mínimo que no lo atienda la persona que ya lo ha atendido en la ocasión anterior. Además, esta persona será acompañada por el personal de seguridad.

- Mantener una conducta cooperativa.
 - o Actitud tranquila en todo momento.
 - o Proporcionar al usuario información justa y clara sobre la situación, intentando evitar juicios de valor.
 - o Tono de voz adecuado.
 - o Empatizar con la situación del usuario y no tomarlo como un conflicto personal.
 - o Evitar conductas que puedan percibirse como agresivas.
- Prestar atención a posibles señales de conducta violenta:
 - o Señalar con el dedo, apretar puño.
 - o Conducta déspota o de superioridad.
 - o Insultos, falta de respeto.
 - o Contracción labial.
 - o Tensión muscular y cambios de postura frecuentes (nerviosismo)
 - o Demandas sin sentido.



- Si se produce una situación potencialmente violenta o violenta:
 - o Conversar con un tono afable y correcto. Evitar actitudes de prepotencia e intentar explicar con cuidado y de forma convincente los motivos por los cuales no vamos a poder cumplir con las expectativas del/la usuario/a.
 - o Mantener una actitud calmada y no responder a provocaciones.
 - o Dejar hablar al usuario/a para que explique su situación, sus frustraciones y aspiraciones. Mostrar empatía.
 - o Reconocer, si es necesario, las deficiencias de la organización.
 - o Si identificas una situación con estas características, acompañar e interesarse por el compañero si se observa una situación tal y avisar al personal de seguridad o incluso a las FCSE.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

SEPE



COMUNICACIÓN DE INCIDENTES/ACCIDENTES POR VIOLENCIA

DATOS CENTRO DE TRABAJO

Centro de trabajo: _____

Localidad: _____ Provincia: _____

Teléfono: _____

DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre: _____

DNI: _____ Sexo (H o M): _____ Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

DATOS DEL AGRESOR/A

Apellidos y Nombre: _____

Sexo (H o M): _____

DNI: _____

DATOS DEL INCIDENTE

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

Forma en que se materializa la agresión

- Verbal (insultos, amenazas...) Verbal y física
 Física (golpes al trabajador) Física (daños mobiliario)

Descripción lo más precisa del incidente violento por la persona agredida.



ANEXO I

- Asistencia sanitaria
- Intervención Fuerzas de Seguridad (Guardia Civil, Policía Local, Policía Nacional).
- Intervención Empresa de Seguridad
- Se ha presentado denuncia

PERSONAS QUE INTERVIENEN

Personal del centro:
Testigos:
Usuarios:

Vas a hacer uso del Servicio de asesoramiento jurídico que ofrece el SEPE? Si No

- Doy mi consentimiento a la cesión de los datos que constan en esta notificación a las unidades del SEPE implicadas en su gestión, a la compañía aseguradora, a los Organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas y cuantas Organizaciones sean necesarios para la aplicación de las medidas oportunas y/o para fines estadísticos

OBSERVACIONES

Persona agredida

Director/a de la Oficina

En _____, ___ de _____ de 20____

Los datos de carácter personal serán tratados con máxima confidencialidad. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 3/2018 PDGDD, usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos.





INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA PARA PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Durante varios ejercicios se viene prestando, a través de una póliza de seguro, un servicio de defensa jurídica para el personal del SEPE en casos de violencia externa. Se ha procedido a la renovación de este servicio, siendo adjudicatario del mismo la **Compañía D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal**, que presta sus servicios desde el día 1 de abril de 2022, como se ha publicado en la Intranet/Mi Portal.

Ello quiere decir que para aquellos incidentes violentos que se produzcan del 1 de abril de 2022 en adelante, la cobertura de defensa jurídica sería, en caso de precisarse, cubierta por la Compañía D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal

Al igual que la anterior póliza, vigente hasta 31 de marzo de 2022, la actual da cobertura a los empleados y empleadas del Servicio Público de Empleo Estatal (en adelante SEPE), garantizando la defensa jurídica en el ejercicio de sus funciones en caso de sufrir daños por agresión verbal o física por terceros. En orden a su adecuado conocimiento y difusión entre el personal se dictan las siguientes instrucciones sobre su conocimiento y protocolo de funcionamiento:

1. CARACTERÍSTICAS.

La póliza de seguro núm. 86589082 con la empresa D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal incluye las siguientes coberturas:

- Asesoramiento a distancia: la consulta se atenderá verbalmente sin emisión de dictamen escrito. El asesoramiento consistirá en una primera orientación jurídica sobre aquel incidente o situación de conflicto como consecuencia del desarrollo de su actividad laboral (sin que exista ninguna limitación, es decir, para todo aquel que sufra una agresión).

CSV : GEN-5da0-acbb-256f-e800-6f1a-835e-d1f4-42e5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 25/03/2022 13:52 | Sin acción específica



CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba



- En caso de agresión física/verbal o amenaza a una persona empleada en el SEPE, si hubiera reclamación y defensa de los derechos:
 - Gastos judiciales derivados de la redacción y presentación de la denuncia penal, así como del ejercicio de la acción penal en el procedimiento penal.
 - La reclamación de sus daños y perjuicios
 - La reclamación de sus daños patrimoniales primarios, daños morales y de imagen.
 - Los gastos judiciales derivados de la defensa de la parte Asegurada en los casos en que, como consecuencia de los hechos descritos, la parte Asegurada fuera a su vez denunciada o querellada.

Queda cubierta la reclamación tanto en vía amistosa como a través de un procedimiento judicial siempre y cuando sea viable jurídicamente la reclamación.

- Localización de responsables: de forma complementaria a la garantía de reclamación y defensa de los derechos de la parte asegurada por agresiones, en caso de existir elementos suficientes que permitan la determinación del responsable/s, D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, garantiza los gastos de investigación necesarios para la identificación y localización del responsable de las agresiones físicas o verbales sufridas por la Asegurada, siempre que no supere la suma indica en las Condiciones Particulares.
- Asistencia psicológica: de forma complementaria a la garantía de reclamación y defensa de los derechos de la parte Asegurada por agresiones, D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, garantiza los gastos de asistencia psicológica que pudiera necesitar hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.

D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, reembolsará a la parte Asegurada los gastos de asistencia psicológica hasta el máximo de los criterios orientadores de honorarios del respectivo Colegio de Psicólogos correspondiente, siempre que no supere la suma indicada para su garantía en Condiciones Particulares.

- Defensa penal de personas físicas: La compañía aseguradora garantiza la defensa de la responsabilidad penal de la parte Asegurada (persona física) en los procesos penales que se sigan contra el por delitos o faltas cometidas imprudentemente en el ejercicio de sus funciones. Se incluye la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional de la parte Asegurada, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales.

CSV : GEN-5da0-acbb-256f-e800-6f1a-835e-d1f4-42e5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 25/03/2022 13:52 | Sin acción específica



CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba



2. FUNCIONAMIENTO.

2.1. Asesoramiento jurídico a distancia

Para poder acceder a la Asistencia legal y atención al asegurado, dispone de los siguientes teléfonos en horario de lunes a viernes de 9 a 20 horas (excepto festivos):

**Asistencia Legal y atención al asegurado: 93 451 12 87
900828020**

Correo de atención al cliente: atención.cliente@das.es

2.2. En caso de agresión física o verbal/amenaza.

- Se comunicará a la jefa o jefe directo (p.e. directora o director de oficina) en cuanto ocurra el incidente para que este pueda notificarlo en un plazo máximo de 24 horas.
- En el caso de sufrir agresión física, ante la sospecha de haberse producido lesiones, se deberá acudir a un centro médico para que sean evaluadas, tratadas y se elabore informe médico, como elemento de prueba fundamental para proceder a su reclamación posterior.
- Siempre se cumplimentará el **“Modelo de comunicación de incidentes/accidentes por violencia”** que figura en el **“Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia”** del SEPE, por parte de la jefa o jefe directo de la persona que ha sufrido la agresión, y se remitirá por correo electrónico a la directora o director provincial y a la empleada o empleado con funciones en prevención en dicha provincia (EPD). Además, se remitirá el Modelo de comunicación a servicio.prevencion@sepe.es. Resulta obligatorio para el SEPE tener un registro de accidentes e incidentes en cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Registro que ayuda a justificar y proponer la adopción de medidas para prevenir estas situaciones de violencia.
- En el caso de interponer denuncia por la agresión sufrida ante el Juzgado o autoridad policial competente, la persona afectada será acompañada por la directora o director provincial o por la subdirectora o subdirector provincial en caso de ausencia de la anterior. Este acompañamiento debe producirse, sin perjuicio de la asistencia letrada posterior que pueda prestar la Compañía de seguros.
- Cumpliendo con lo establecido en el Protocolo del SEPE, la persona empleada agredida podrá dirigirse a la Compañía D.A.S. DEFENSA DEL AUTOMOVILISTA Y DE SINIESTROS INTERNACIONAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, para solicitar asesoramiento jurídico sobre las posibles acciones judiciales que puedan llevarse a cabo.

CSV : GEN-5da0-acbb-256f-e800-6f1a-835e-d1f4-42e5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 25/03/2022 13:52 | Sin acción específica



CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba



- Además la Administración podrá actuar como denunciante en todas aquellas agresiones en las que el marco jurídico le habilite para ello.

2.3. Defensa penal de personas físicas.

Si la persona empleada agredida, decide solicitar asistencia como resultado del procedimiento penal imprudente en el ejercicio de sus funciones, dispone de los teléfonos de asistencia legal y atención al asegurado, así como el correo de atención al cliente.

A partir de ese momento, la Compañía comenzará la reclamación contra el causante informando puntualmente a la asegurada o asegurado de la evolución de la reclamación.

IMPORTANTE: LA COMPAÑÍA ASEGURADORA NO TRAMITARÁ COMUNICACIÓN DE SINIESTRO ALGUNA SI NO VA ACOMPAÑADA DEL MODELO QUE FIGURA EN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA DEL SEPE.

3. COMUNICACIÓN OBLIGATORIA DEL INCIDENTE/ACCIDENTE.

Independientemente de la comunicación y denuncia efectuada a través de la empresa de defensa jurídica, conforme al **"Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia"** del SEPE, será **obligatoria** la cumplimentación del "Modelo de comunicación de incidentes/accidentes por violencia" por parte de la jefa o jefe directo de la persona que ha sufrido la agresión y su remisión a la Dirección Provincial, la cual a su vez lo remitirá al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (servicio.prevencion@sepe.es).

EL JEFE COORDINADOR DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DEL SEPE

PEDRO BLANCO DIAZ.

CSV : GEN-5da0-acbb-256f-e800-6f1a-835e-d1f4-42e5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 25/03/2022 13:52 | Sin acción específica



CSV : GEN-0bf2-5bae-4b5b-0b36-dacf-d402-feb4-8f4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO BLANCO DÍAZ | FECHA : 07/10/2022 09:17 | Propone

FIRMANTE(2) : ANTONIO MERAYO SANCHEZ | FECHA : 07/10/2022 12:11 | Informa

FIRMANTE(3) : AURORA DIZ MONJE | FECHA : 07/10/2022 12:32 | Aprueba

